



RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2025

Ouvidor-Geral: Fernando Henrique Marinheiro Lourenço
Estagiário: Miguel Henrique Lima

☎ (16)99998-5462

🌐 www.batatais.sp.gov.br/ouvidoria

📷 [instagram.com/ouvidoriabatatais/](https://www.instagram.com/ouvidoriabatatais/)

📍 Rua Sete de Setembro, 214 - Centro

SUMÁRIO

- 03** Apresentação
- 04** A Ouvidoria e sua missão
- 05** Evolução 2024 x 2025
O ano em números
- 06** Análise mensal das demandas
- 07** Canais de atendimento da Ouvidoria
- 08** Tipos de manifestações registradas
- 09** Principais demandas registradas em 2025
- 10** Localização das demandas
- 11** Resolutividade e Fluxo de Atendimento
- 12** Protocolos sem resposta
- 13** Perspectivas e Metas para 2026
- 14** Considerações Finais
- 15** Anexo I — Tabela de Assuntos e Subassuntos
- 26** Anexo II — Tabela de manifestações por bairro
- 27** Anexo III — Tabela de manifestações não respondidas
- 28** Anexo IV — Tabela de status consolidado dos protocolos

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão – Exercício 2025 é um instrumento de transparência ativa e accountability da Ouvidoria Geral do Município de Batatais. Mais do que um compilado estatístico, este documento cumpre o papel fundamental de diagnosticar a qualidade dos serviços públicos prestados, em conformidade com o Art. 14 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Ao longo deste exercício, a Ouvidoria consolidou-se não apenas como um canal de escuta, mas como uma ferramenta estratégica de gestão. Os dados aqui apresentados refletem a voz do munícipe batataense, transformando demandas individuais em indicadores coletivos que orientam a tomada de decisão do Poder Executivo.

Nas páginas a seguir, apresentamos o fluxo das manifestações, os índices de resolatividade por secretaria e a evolução dos atendimentos, demonstrando o compromisso desta gestão com a eficiência administrativa e o respeito ao cidadão.

Batatais, 05 de janeiro de 2026

Fernando Henrique Marinheiro Lourenço
Ouvidor-Geral do Município de Batatais

A OUVIDORIA

A Ouvidoria é a porta de entrada oficial para o diálogo entre a sociedade e a Prefeitura de Batatais. Mais do que um canal de registro, atuamos como um instrumento de gestão estratégica e participação democrática. Nossa função é acolher, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, garantindo que cada voz seja ouvida e que problemas individuais sirvam de base para melhorias coletivas nos serviços públicos municipais.

NOSSA MISSÃO

Fortalecer a cidadania e a transparência pública, atuando como ponte entre o governo e a população para construir uma cidade mais justa e eficiente.

"A participação social é o alicerce de uma administração pública moderna e eficiente."



Ouvidor-Geral

Fernando Henrique Marinheiro Lourenço

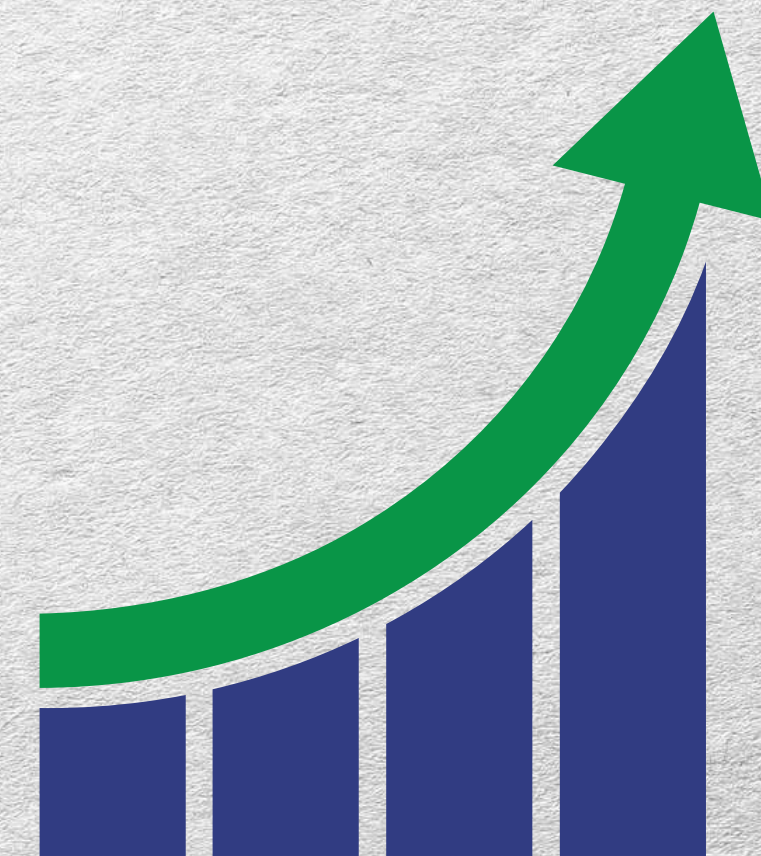


Estagiário

Miguel Henrique Lima

A CONFIANÇA DO CIDADÃO GEROU UM CRESCIMENTO RECORDE DE ATENDIMENTOS

+40,25%

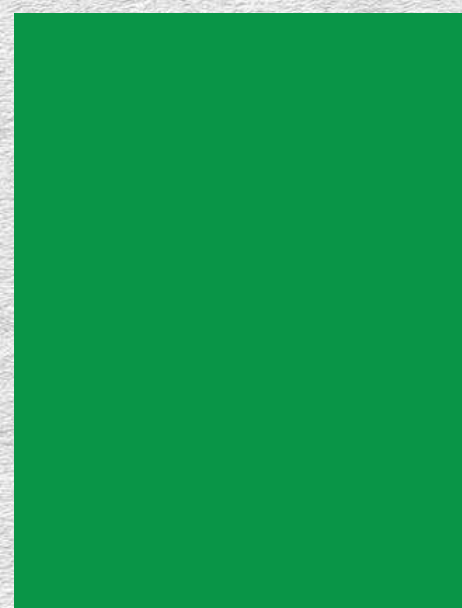


1.297 Protocolos



2024

1.819 Protocolos

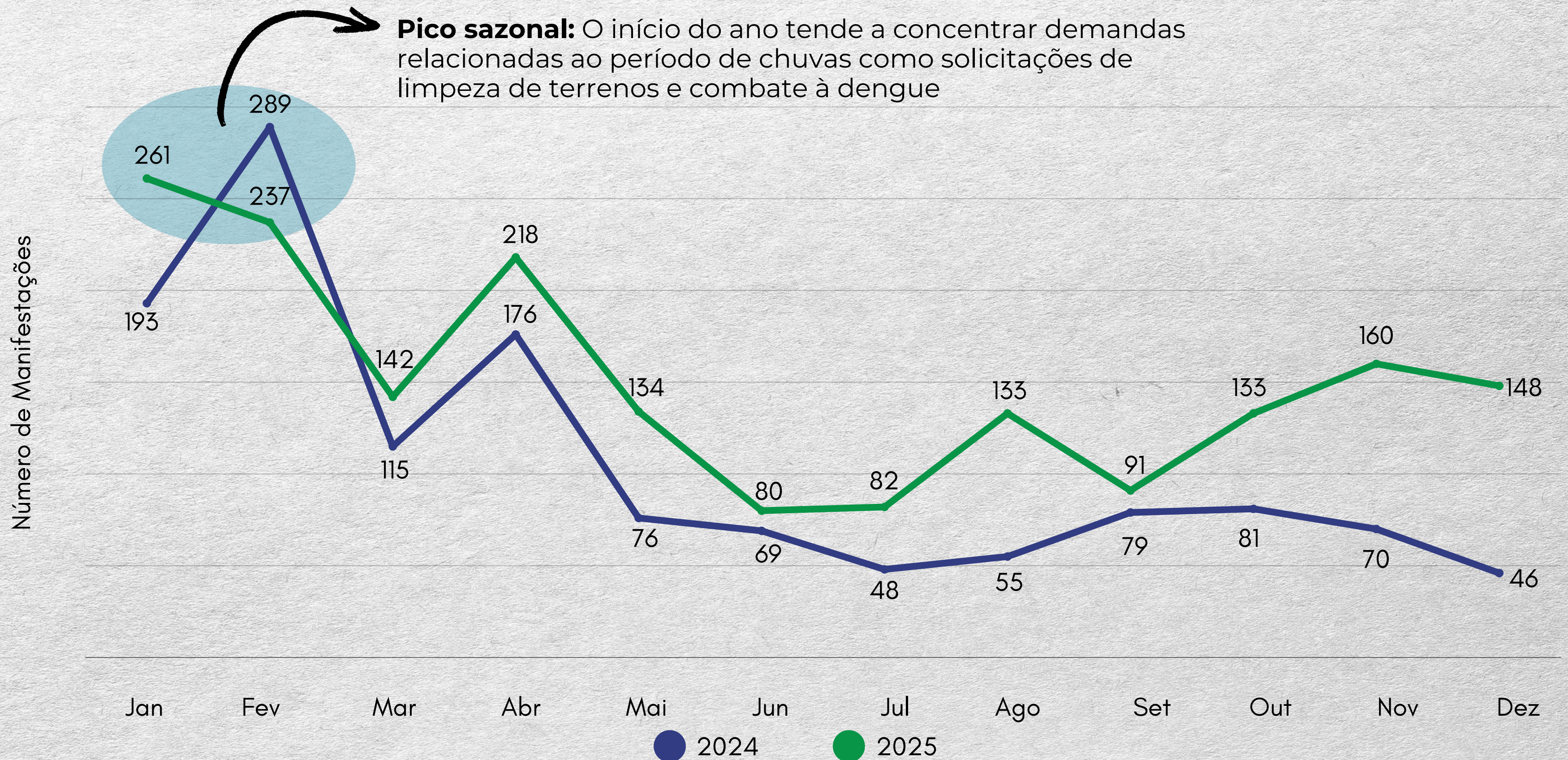


2025

O QUE ISSO SIGNIFICA?

Mesmo mantendo a estrutura enxuta, a Ouvidoria absorveu 522 novos casos a mais que no ano anterior, garantindo atendimento eficiente para toda a demanda recebida.

O RITMO DA CIDADE: ANÁLISE MENSAL DAS DEMANDAS



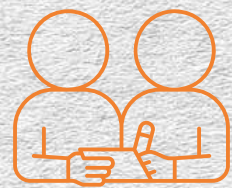
COMO A CIDADE FALA COM A OUVIDORIA



WhatsApp: 79,2% (1.440)



FalaBR (Web): 14,5% (264)



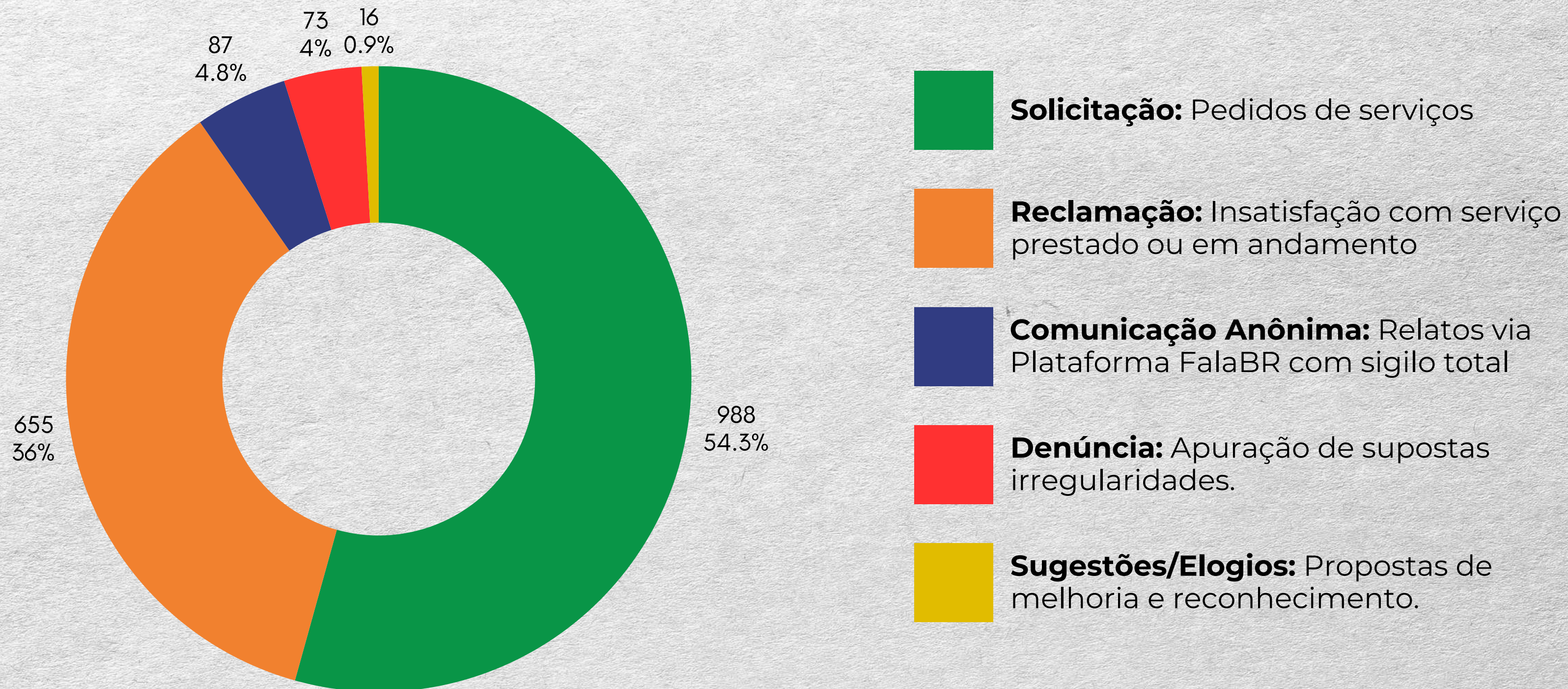
Presencial: 4,2% (77)



E-mail: 2,1% (38)

A digitalização é uma realidade consolidada, facilitando o acesso do cidadão sem que ele precise sair de casa. O WhatsApp se firmou como a ferramenta principal de contato com a Ouvidoria.

O PROPÓSITO DO CONTATO: O QUE CHEGA ATÉ NÓS?



O QUE BATATAIS PEDE?

PRINCIPAIS ASSUNTOS DE 2025



Meio Ambiente: 32,5% (591)



Vigilância em Saúde e Vigilância Sanitária: 27% (492)



Normas e Fiscalização: 9,9% (180)

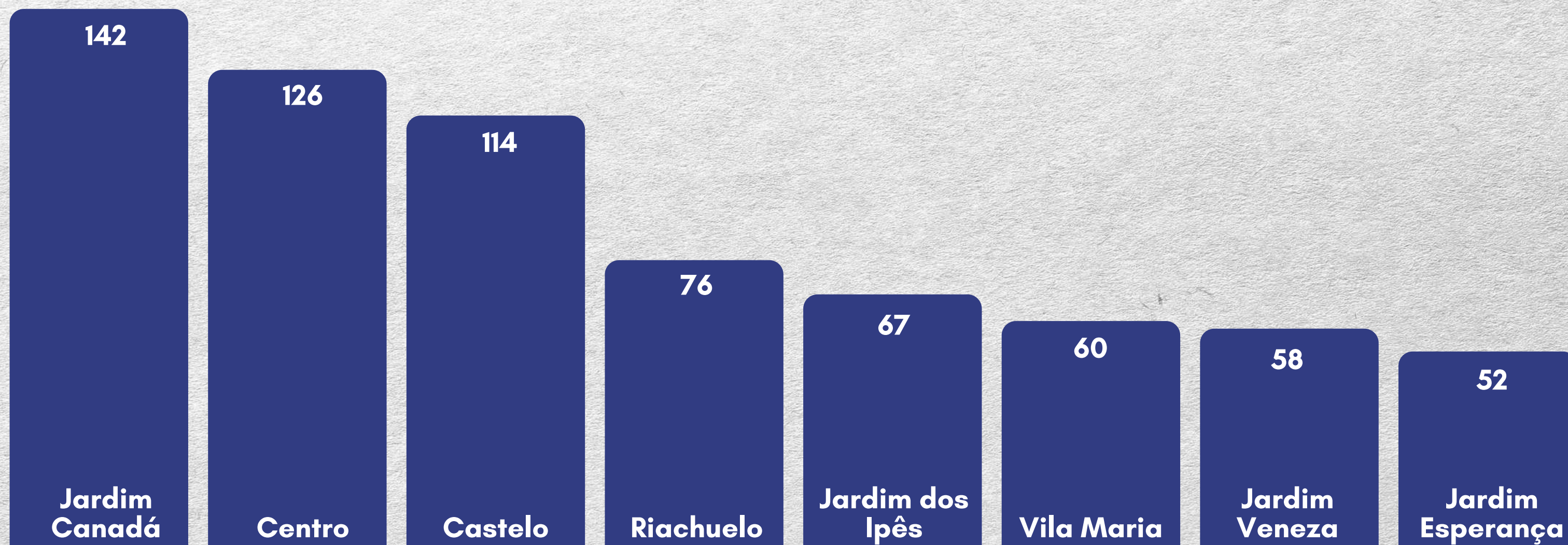
Três eixos temáticos concentram 65% de toda a demanda da cidade. O foco do munícipe é prioritariamente Manutenção Urbana e Saúde.

O Destaque do Ano

O item individual mais solicitado foi a **Limpeza de Terrenos Privados**, com 432 protocolos. Isso representa quase 1 em cada 4 atendimentos, evidenciando a interligação entre fiscalização de posturas e saúde pública (combate à dengue e outros vetores).

O MAPA DA DEMANDA: ONDE ESTÃO OS PROBLEMAS?

O mapeamento geográfico permite à gestão identificar onde a presença do poder público é mais requisitada. Estes 8 bairros representam 38% de todas as manifestações.



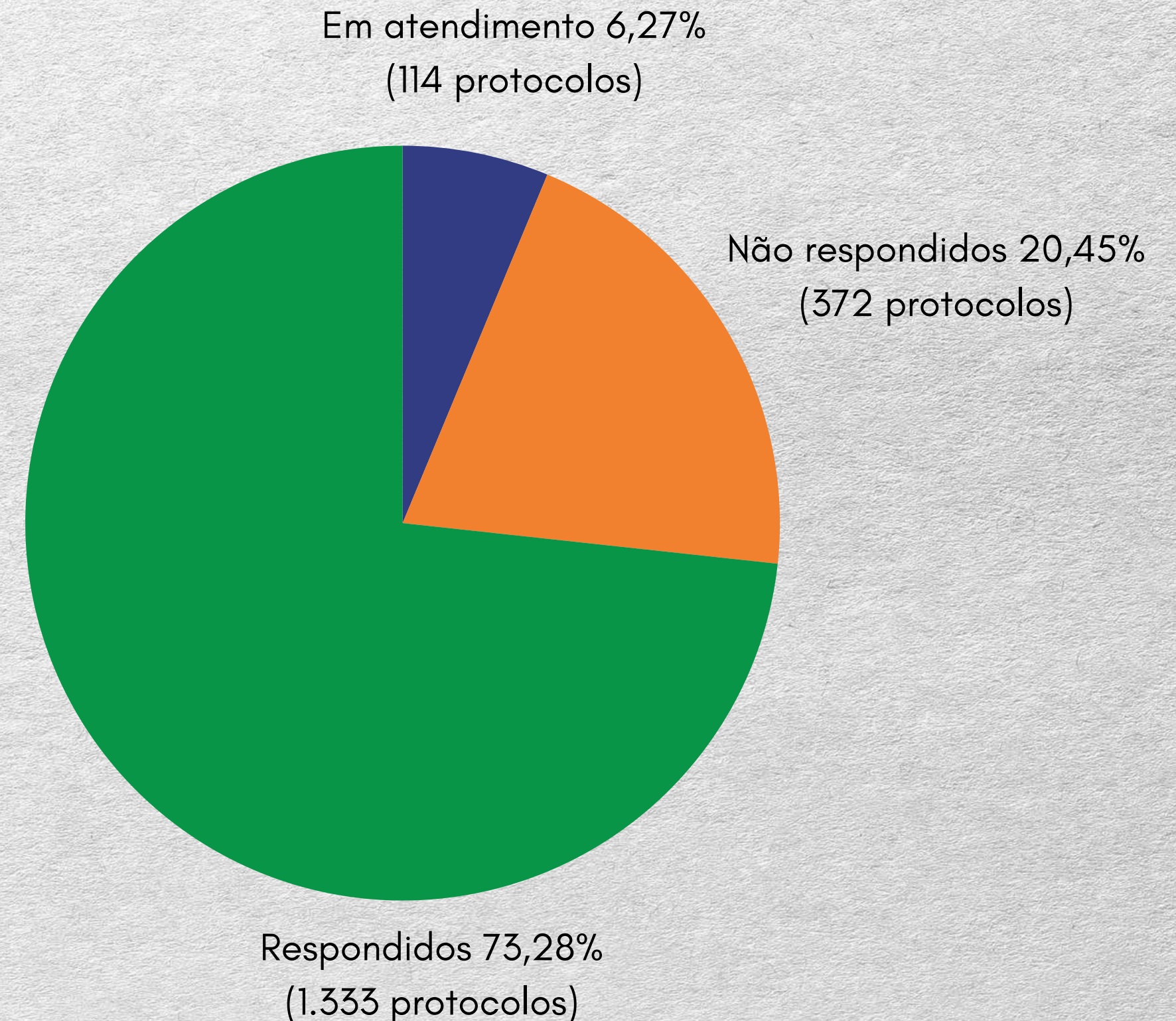
PRESENÇA EM TODA A CIDADE

Além dos bairros com maior volume, a Ouvidoria atendeu demandas em todas as regiões do município. A lista completa se encontra em anexos.

RESOLUTIVIDADE E FLUXO DE ATENDIMENTO

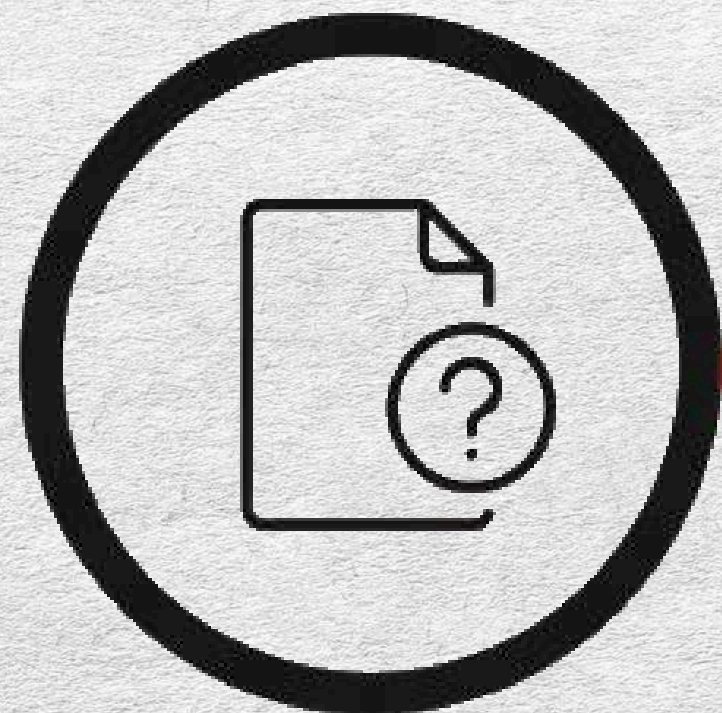
A Ouvidoria atua como parceira das Secretarias, identificando demandas e buscando soluções.

Em 2025, alcançamos um alto índice de atendimento, mas o crescimento da demanda nos impõe novos desafios para otimizar o fluxo de respostas.



ONDE FOCAR NOSSOS ESFORÇOS?

O “silêncio administrativo” não é um problema generalizado, mas sim um desafio concentrado. Nossa análise aponta um caminho claro para melhoria.

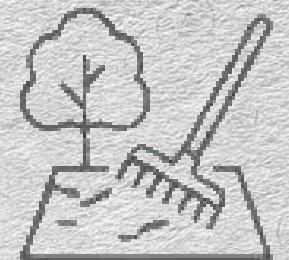


372 protocolos
sem resposta

57%

...ou 213 casos

... referem-se a um único tema:
Meio Ambiente, com foco em
Limpeza de Terrenos.



ANÁLISE DE OPORTUNIDADE

Ao revisarmos os processos de fiscalização de posturas, conseguiremos elevar drasticamente o índice global de eficiência da Prefeitura no atendimento ao cidadão.

PERSPECTIVAS E METAS PARA 2026



Melhoria da Fiscalização de Terrenos

Revisar a metodologia e a legislação de fiscalização de terrenos no município. O objetivo é tornar o processo de notificação e autuação mais ágil e menos burocrático, atacando a raiz do problema que hoje sobrecarrega a Ouvidoria e a Vigilância Sanitária



Previsibilidade e Carta de Prazos

Trabalhar junto às Secretarias para definir prazos estimados de atendimento para os serviços de manutenção mais solicitados e zeladoria. O cidadão precisa ter uma previsão clara de quando o serviço será executado, o que reduz a ansiedade, a reincidência de cobranças e organiza o fluxo das equipes operacionais



Educação para a Cidadania e Diálogo com a Juventude

Aproximar a Ouvidoria das instituições de ensino e da sociedade civil organizada. Estabelecer parcerias com grêmios estudantis e conselhos municipais para promover ações educativas, explicando o papel da administração pública e incentivando a participação consciente e responsável dos jovens na melhoria da cidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“ O ano de 2025 provou que a Ouvidoria de Batatais está viva, ativa e cada vez mais necessária. Os números apresentados neste relatório não são apenas estatísticas; são 1.819 interações reais com cidadãos que buscam melhorar sua cidade.

Para 2026, reafirmamos nosso compromisso de ser uma ferramenta técnica a serviço da gestão e da população. Acreditamos que, com a modernização dos fluxos de fiscalização e a definição clara de prazos de serviço, alcançaremos patamares ainda mais elevados de eficiência.

Diante deste cenário de novos tempos, desafiadores e inspiradores, seguimos ao lado de cada cidadão e de cada servidor na construção de uma Batatais cada vez melhor.

Fernando Henrique Marinheiro Lourenço
Ouvidor-Geral do Município de Batatais

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Água	Adulteração em Hidrômetro	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Água	Desperdício de Água	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Água	Esgoto	14	7	0	5	0	0	0	0	1	0	1
Água	Falta de água	10	1	0	7	2	0	0	0	0	0	0
Água	Fatura de Água	10	1	1	4	0	0	0	2	1	1	0
Água	Leitura de Água	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Água	Vazamento de água	58	35	3	6	2	0	0	0	2	9	1

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Conduta ética e irregularidades de servidores	Abuso de Autoridade	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Atendimento ao Público	7	0	0	1	1	1	3	0	0	1	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Frequência de Servidores	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Nomeações, Exonerações e Designações	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Outros (Denúncia de irregularidades de servidores)	29	0	0	1	0	0	25	0	2	1	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Uso indevido de e-mail	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Conduta ética e irregularidades de servidores	Uso indevido de veículos	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Gestão escolar e administrativa	Assistência Estudantil	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Assuntos pedagógicos	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Bullying	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Conduta de servidores	7	0	0	1	0	4	2	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Conduta docente	11	0	0	1	1	3	5	0	1	0	0
Gestão escolar e administrativa	Infraestrutura escolar	5	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Sugestão - Educação	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Transporte escolar	4	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0
Gestão escolar e administrativa	Vagas em Escolas e Creches	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Gestão de Pessoas	Dúvidas Trabalhistas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestão de Pessoas	Férias e Licenças	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gestão de Pessoas	Informações de concursos	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Gestão Pública	Câmeras de Monitoramento	8	2	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Gestão Pública	Poupatempo	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gestão Pública	Segurança e Ordem Pública	4	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0
Gestão Pública	Irregularidade em Contrato	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	Atendimento (Tributação)	11	3	0	5	0	0	0	1	2	0	0
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	IPTU	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	ISS	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Infraestrutura rural e urbana	Acessibilidade Urbana	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura rural e urbana	Acúmulo de Água	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
Infraestrutura rural e urbana	Avaliação Técnica (Infraestrutura)	24	5	3	3	1	0	0	0	0	10	2
Infraestrutura rural e urbana	Bueiros e galerias	43	9	6	4	0	1	0	1	2	17	3
Infraestrutura rural e urbana	Coleta do Lixo	5	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0
Infraestrutura rural e urbana	Fiação em Postes	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Infraestrutura rural e urbana	Iluminação Pública	24	20	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura rural e urbana	Manutenção de Praças e Prédios Públicos	25	10	1	2	1	1	0	0	0	10	0
Infraestrutura rural e urbana	Patrulha Rural	3	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura rural e urbana	Pavimentação e Buracos	43	23	1	1	0	0	0	0	1	15	2

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Meio ambiente	Avaliação de Árvore	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente	Coleta de Galhos	24	7	0	3	0	0	0	0	0	13	1
Meio ambiente	Coleta Seletiva e Reciclagem	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente	Conservação de Praças e Parques	22	6	5	1	1	2	0	0	0	3	4
Meio ambiente	Descarte irregular de lixo e entulho	4	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0
Meio ambiente	Limpeza de Terrenos Privados	432	54	7	75	115	3	0	0	9	149	20
Meio ambiente	Limpeza de Áreas Públicas	92	31	4	9	0	0	0	0	2	45	1
Meio ambiente	Poda de árvore	8	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Meio ambiente	Proteção Animal - Maus Tratos	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Normas e Fiscalização	Calçada Irregular	81	22	1	26	27	3	0	0	0	1	1
Normas e Fiscalização	Fiscalização em Estabelecimento (alvará)	8	4	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Normas e Fiscalização	Fiscalização em Obras	37	29	0	3	0	2	0	0	2	0	1
Normas e Fiscalização	Outros em Normas e Fiscalização	49	22	3	6	4	3	3	1	1	4	2
Normas e Fiscalização	Perturbação da Ordem e do Sossego	4	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Saúde	Atendimento (Enfermagem)	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Saúde	Atendimento médico	19	2	0	13	2	1	1	0	0	0	0
Saúde	Conduta de servidores	13	2	0	8	0	0	0	0	0	3	0
Saúde	Encaminhamentos	9	5	0	2	0	0	0	0	0	2	0
Saúde	Falta de medicamentos	4	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0
Saúde	Falta de Médicos	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	Farmácia Central	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Saúde	Secretaria Municipal de Saúde	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	Transporte de pacientes	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Saúde	UBS - Unidade Básica de Saúde	10	4	1	2	1	0	0	1	0	1	0
Saúde	UPA - Unidade de Pronto Atendimento	16	2	0	9	0	2	0	0	0	3	0

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Trânsito e mobilidade	Acesso a Procedimentos/Informações	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trânsito e mobilidade	Infração de Trânsito	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e mobilidade	Melhoria da visibilidade e segurança viária	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trânsito e mobilidade	Obstrução de Vaga de Estacionamento	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
Trânsito e mobilidade	Sinalização de Trânsito	21	15	1	2	0	0	0	2	0	0	1
Trânsito e mobilidade	Trânsito - Fiscalização	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Trânsito e mobilidade	Veículo Abandonado	8	1	2	1	2	1	0	0	0	0	1
Trânsito e mobilidade	Acesso a Procedimentos/Informações	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trânsito e mobilidade	Infração de Trânsito	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Caramujos	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Carrapatos e Pulgas	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Dengue	114	83	1	5	0	0	0	0	0	12	13
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Escorpião	59	45	1	2	0	0	0	0	0	2	9
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Outros	46	26	0	4	0	1	0	0	1	5	9
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Controle de Vetores - Roedores	41	26	0	2	0	0	0	0	3	8	2
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Residência com acumulador	58	32	0	4	0	1	0	0	0	14	7
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Vigilância Sanitária - Fiscalização em Estabelecimento	32	14	0	1	0	9	6	0	1	0	1
Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde	Vigilância Sanitária - Outros	133	70	1	7	2	7	4	0	3	15	24

ANEXO I — MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS

Assunto	Subassunto	Total	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas e parcialmente atendidas	Reclamações solucionadas e parcialmente solucionadas	Reclamações não solucionadas	Procedentes ou Parcialmente - Comunicações e Denúncias	Improcedentes - Comunicações e Denúncias	Sugestões e Elogios	Arquivados	Sem Resposta	Em análise
Canais de atendimento	Requerimentos	12	7	1	1	0	0	1	0	2	0	0
Cultura	Carnaval	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Defesa do consumidor	Procon	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Esporte	Outros em Esporte	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programas e Benefícios Sociais	Irregularidade em Benefícios	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Racismo e Discriminação	Discriminação	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Rede de Assistência e Proteção Social	Conselho Tutelar	6	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0
Rede de Assistência e Proteção Social	Programa Família Batatais	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Transparência	Dúvidas sobre legislação	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transparência	Solicitação de Informações	5	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0
Transporte Rodoviário	Ônibus Intermunicipal	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

ANEXO II — MANIFESTAÇÕES POR BAIRRO

Ranking de manifestações por bairro, permitindo identificar as áreas com maior demanda

1	Jardim Canadá	142	16	Antonio Romagnoli	29	31	Jardim Bandeirantes	14	46	Jardim Mariana 2	10	61	Alto do Cruzeiro	5	76	Córrego dos Peixes	1
2	Centro	126	17	Altino Arantes	27	32	Jardim Celeste	13	47	Doutor Jorge Nazar	10	62	Jardim Harris Scavazza	5	77	CH Prefeito Salim Jorge Mansur	1
3	Castelo	114	18	Parque Semielli	27	33	Parque Santa Terezinha	13	48	Antonio Claret Dal Pico	9	63	Joaquim Marinheiro II	5	78	Cachoeira	1
4	Riachuelo	76	19	Jardim São Gabriel	25	34	Jardim Elisa	13	49	Jardim Santa Inês	9	64	Estância Brasil-Canadá	3	-	Sem registro de bairro	204
5	Jardim dos Ipês	67	20	Jardim Mariana 1	24	35	Jardim Recanto das Araras	13	50	Parque Santa Rita	9	65	CH Geraldo Ferraz de Menezes	3			
6	Vila Maria	60	21	Parque Nova Alvorada	24	36	Jardim Colorado	13	51	CH Zaira Pupin	8	66	Ouro Verde	3			
7	Jardim Veneza	58	22	Jardim Elena	22	37	Adolpho Penholato	12	52	Dr Luis Cândido Alves (Bancários)	8	67	Dom Romeu	3			
8	Jardim Esperança	52	23	Jardim Santa Luiza (Vila Lopes)	22	38	Francisco Pupin	12	53	Jardim Bela Vista	7	68	Jardim Santa Lúdia	3			
9	Central Park	45	24	Jardim Santa Efigênia	21	39	Vila São Francisco	12	54	Garimpo	7	69	CH Araras	2			
10	Morada do Verde	40	25	Parque Simara	21	40	Jardim Primavera	12	55	Jardim Valenciano	7	70	Potreiro	2			
11	Jardim São Carlos	36	26	Jardim Anselmo Testa	20	41	Joaquim Marinheiro	12	56	Aeroporto	7	71	Jardim das Flores	2			
12	Jardim São José	34	27	Vila Cruzeiro	19	42	Portal da Cachoeira	11	57	Nossa Senhora Auxiliadora	7	72	Jardim Emílio Pengo	2			
13	Jardim Virgínia	31	28	Santo Antônio	19	43	Chácaras São Luiz	10	58	DI Ermelindo Dias de Moraes	7	73	DI Rudolf Kamensek	1			
14	Jardim Davi Rodrigues	30	29	Jardim Jacarandá	18	44	Jardim Pref José Marcilio Baldochi	10	59	Jardim Mariana 3	6	74	Praça Coronel Joaquim Alves	1			
15	Vila Lúdia	29	30	Jardim Cana Verde	17	45	Parque Residencial Gabriela	10	60	Jardim Miguel Valenciano	5	75	Jardim Botânico	1			

ANEXO III — MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS

Mapeamento dos protocolos que encerraram o exercício sem resposta conclusiva do setor competente (Prazo Vencido). Foram 372 manifestações sem resposta durante o ano.



ANEXO IV — STATUS DOS PROTOCOLOS

Agrupamento analítico dos desfechos, demonstrando a resolutividade administrativa.

CATEGORIA / STATUS CONSOLIDADO	DESCRIÇÃO TÉCNICA	TOTAL	%
1. Solicitação Atendida	Pedidos de serviço executados + Outros desfechos positivos.	646	35,50%
2. Não Respondido (No Prazo)	Protocolos com prazo vencido sem resposta da secretaria.	372	20,50%
3. Reclamação Solucionada	Problema resolvido, parcialmente resolvido ou encerrado.	267	14,70%
4. Reclamação Não Solucionada	Problema persiste ou desfecho inconclusivo (ex: notificação).	167	9,20%
5. Em Análise	Protocolos recentes (Nov/Dez) ainda dentro do prazo.	114	6,30%
6. Apuração Improcedente	Denúncias verificadas e descartadas (ou sem elementos).	77	4,20%
7. Solicitação Negada/Parcial	Pedidos não atendidos, parciais ou sem competência legal.	68	3,70%
8. Apuração Procedente	Denúncias confirmadas e encaminhadas para ação.	56	3,10%
9. Arquivamento Admin.	Duplicidades, falta de dados ou ausência de complemento.	40	2,20%
10. Sugestões e Elogios	Ideias propostas e manifestações de satisfação.	12	0,70%
	TOTAL GERAL	1819	100,00%